

# JIS

## 電子商取引における消費者保護の指針

JIS S 0200 : 2002

(2007 確認)

平成 14 年 3 月 20 日 制定

日本工業標準調査会 審議

(日本規格協会 発行)

日本工業標準調査会 標準部会 消費生活技術専門委員会 構成表

	氏名	所属
(委員長)	小川 昭二郎	お茶の水女子大学
(委員)	秋庭 悦子	社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
	井村 五郎	千葉工業大学
	入江 稔員	社団法人日本ガス石油機器工業会
	長見 萬里野	財団法人日本消費者協会
	口ノ町 康夫	独立行政法人産業技術総合研究所
	小熊 誠次	社団法人日本オフィス家具協会
	佐野 真理子	主婦連合会
	所村 利男	独立行政法人製品評価技術基盤機構
	高野 信一	社団法人日本電機工業会
	堤 暢廣	社団法人繊維評価技術協議会
	土橋 明美	文化女子大学
	長久保 徹	財団法人製品安全協会
	鍋嶋 詢三	社団法人消費者関連専門家会議
	橋本 享	株式会社西友
	菱木 純子	全国地域婦人団体連絡協議会
	肥塚 忠雄	社団法人日本住宅設備システム協会
	万代 善久	財団法人共用品推進機構
	村田 政光	財団法人日本文化用品安全試験所

---

主 務 大 臣：経済産業大臣 制定：平成 14.3.20

官 報 公 示：

原案作成協力者：財団法人 日本規格協会

審 議 部 会：日本工業標準調査会 標準部会 (部会長 杉浦 賢)

審議専門委員会：消費生活技術専門委員会 (委員長 小川 昭二郎)

この規格についての意見又は質問は、経済産業省産業技術環境局標準課 環境生活標準化推進室 [〒100-8901 東京都千代田区霞が関 1 丁目 3-1 TEL 03-3501-1511 (代表)] にご連絡ください。

なお、日本工業規格は、工業標準化法第 15 条の規定によって、少なくとも 5 年を経過する日までに日本工業標準調査会の審議に付され、速やかに、確認、改正又は廃止されます。

## まえがき

この規格は、工業標準化法に基づいて、日本工業標準調査会の審議を経て、経済産業大臣が制定した日本工業規格である。

## 目 次

	ページ
序文 .....	1
1. 適用範囲 .....	1
2. 引用規格 .....	1
3. 定義 .....	1
4. 消費者に対する情報提供.....	2
4.1 消費者への明りょう(瞭), 正確な情報提供 .....	2
4.2 誤認を与える表示の禁止及び制限.....	2
4.3 消費者に必要な情報の提供.....	2
4.3.1 事業者の身元証明 .....	2
4.3.2 製品の情報及び販売条件 .....	2
4.4 情報提供の方法 .....	3
4.5 責任の明確化 .....	3
4.6 提供情報の保存 .....	3
4.6.1 提供情報の安定性 .....	3
4.6.2 情報の事後的提供 .....	3
4.7 消費者の意向の尊重 .....	3
5. 受注処理の手順.....	3
5.1 誤操作の防止措置 .....	3
5.2 契約成立時点の明示.....	4
5.3 受注確認通知.....	4
5.4 代金前払いの場合の受領通知 .....	4
6. 製品の配送, 代金の受領.....	4
6.1 製品の配送 .....	4
6.2 配送の遅延 .....	4
6.3 製品の返品及び交換.....	4
6.3.1 返品及び任意の交換の権利 .....	4
6.3.2 製品の交換 .....	4
6.3.3 返品及び任意の交換の方法 .....	4
6.4 代金支払 .....	4
7. 安全対策など .....	4
7.1 システムの安全 .....	4
7.1.1 安全対策.....	4
7.1.2 外部委託.....	5
7.2 取引データのバックアップなど.....	5
7.3 装置などの管理・保守 .....	5

8. 個人情報	5
9. 子ども、高齢者・障害者などに対する配慮	5
9.1 子どもの理解力への配慮	5
9.2 未成年者との取引	5
9.3 高齢者・障害者などへの特別な配慮	5
10. 顧客との紛争の解決	5
10.1 苦情処理	5
10.2 裁判外紛争処理	5
11. 海外に居住する消費者への対応	6
11.1 言語の表示及び対象国における規制などへの配慮	6
11.2 使用する通貨の表示	6
11.3 税、関税についての表示	6
12. 指針の遵守状況の調査及び改善	6
13. 法律の遵守	6
解説	7

白  
紙

# 電子商取引における消費者保護の指針

## Guidelines for consumer protection in electronic commerce

**序文** この規格は、消費者を相手方とする電子商取引を行う事業者などが、取引の公正及び消費者利益の保護を図るために不可欠な要件を、指針として定めたものである。

コンピュータの普及とインターネットの出現によって、一般消費者を含め、多様な主体が世界的規模の電子的ネットワークを利用して、情報の送受信を行うことが可能となっている。このような電子的ネットワークは商取引にも利用され、事業者や消費者はそのような商取引の利便性を享受できる環境に置かれている。情報通信技術の発展により、誰もが簡単に事業を開始することが可能となったが、特に消費者を相手方とする取引を行う事業者などにあつては、電子商取引であるか否かにかかわらず、透明性の高い、効果的な消費者保護の水準を確保し、消費者の信頼を得ることが重要である。更に、高齢者や障害者などすべての国民が公平にこの電子商取引による利便性の恩恵を受けることができるような工夫をすることも望まれる。

なお、インターネット上には、消費者との直接の取引関係には入らないが、消費者間の取引又は消費者と他の事業者の取引を媒介する多様な事業者が存在する。このような事業者にあつては、この指針の対象にはならないものの、この指針の精神を尊重し、適切な消費者保護策を講じることによって、信頼を得ていくことが望まれる。

この指針が、事業者と消費者双方にとって有意義に利用されることを期待するものである。

- 1. 適用範囲** この規格は、消費者を相手に製品にかかわる電子商取引を行う事業者などに適用する。
- 2. 引用規格** 次に掲げる規格は、この規格に引用されることによって、この規格の規定の一部を構成する。これらの引用規格は、その最新版(追補を含む。)を適用する。

**JIS Q 15001** 個人情報保護に関するコンプライアンス・プログラムの要求事項

**JIS Z 9920** 苦情対応マネジメントシステムの指針

- 3. 定義** この規格で用いる主な用語の定義は、次による。
  - a) 電子商取引** 広告・宣伝、取引条件の提示から受注の処理に至るまでのプロセスの全部又は一部が、パソコンや携帯端末などの機器を利用した電子的ネットワークを利用して行われる取引。
  - b) 製品** 消費者に提供することを意図した有形・無形の商品。サービス、ハードウェア、ソフトウェア及びこれらを組み合わせたものをいう。
  - c) 事業者** 事業として製品の売買又は提供を、電子商取引によって行う者。
  - d) 消費者** 個人。ただし、個人が事業として又は事業のために契約の当事者となる場合は、当該個人を、当該契約に関して事業者として取り扱う。